

## **CONTRATO DE SERVICIOS DE TIC (TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES)**

Entre TELMEX COLOMBIA S.A., TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E. S. P., sociedades comerciales, legalmente constituidas, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, empresas autorizadas para la prestación de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, quienes en adelante se denominarán individual o conjuntamente como TELMEX, y EL SUSCRIPTOR, quien suscribió la carátula o solicitud de prestación de servicios de telecomunicaciones y/o quien efectuó la solicitud del servicio a través de cualquiera de los medios establecidos por TELMEX, y recibió aceptación por parte de TELMEX de la solicitud, se ha celebrado el presente contrato de SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, el cual se registrará por las cláusulas establecidas a continuación:

**PRIMERA. OBJETO:** Mediante el presente contrato el SUSCRIPTOR contrata la provisión de los servicios que se indican en la carátula o solicitud de prestación de servicios de telecomunicaciones y/o en cualquiera de los medios establecidos por TELMEX para ello y se obliga a cumplir con las condiciones del presente contrato. Por su parte TELMEX se obliga a suministrar a EL SUSCRIPTOR los servicios de telecomunicaciones que le sean solicitados con la firma de la carátula o la solicitud de servicios de telecomunicaciones o adquiridos a través de cualquiera de los medios establecidos para ello por TELMEX y aquellos que posteriormente solicite EL SUSCRIPTOR o TELMEX le ofrezca (en adelante los servicios). Se entenderá aceptada la oferta por el acaecimiento de algún hecho que constituya tal aceptación en forma tácita como los siguientes, los cuales se citan a manera de ejemplo: permitir la instalación o la activación de los servicios que posteriormente solicite y/o efectuar el primer pago de los mismos por cualquier medio. Este contrato no aplica para el servicios de televisión por suscripción prestado por **TELMEX**, cuyas condiciones se establecen de manera independiente.

**PARÁGRAFO.** Los servicios objeto del presente contrato podrán prestarse como un paquete con otro(s) servicio(s) de telecomunicaciones ya sea que éste(os) sea(n) prestado(s) directamente por TELMEX o comercializado(s) por ésta. Esta circunstancia se indicará en la carátula o solicitud de servicios firmada por el suscriptor y/o en el medio que TELMEX establezca para la solicitud de el (los) servicio(s).

### **SEGUNDA. DEFINICIONES Y SERVICIOS.**

**1) DEFINICIONES:** En la interpretación y aplicación del presente contrato se entienden incluidas las definiciones establecidas por la regulación y las normas técnicas nacionales o internacionales aplicables, y las siguientes:

**ACOMETIDA EXTERNA:** Conjunto de obras, equipos, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red local común a uno o varios SUSCRIPTORES, hasta el punto donde se encuentra la red interna del SUSCRIPTOR o grupo de suscriptores, necesaria para prestar el servicio por parte de **TELMEX**.

**ACOMETIDA INTERNA:** Conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de servicios que se encuentra al interior

de los predios del suscriptor y que empieza en el punto de la red interna del suscriptor, es decir, desde el último punto de derivación o distribución de la ACOMETIDA EXTERNA hasta el sitio donde el cliente solicite la instalación. Los elementos de ésta acometida serán de propiedad del SUSCRIPTOR o USUARIO, salvo los equipos que sean entregados por **TELMEX** en tenencia o aquellos que financiados o subsidiados en virtud de cláusula de permanencia no haya sido cancelado el valor establecido para dicho equipo en virtud de terminación anticipada del contrato.

**CAJA DE DISTRIBUCIÓN:** Armario de propiedad de LA EMPRESA, que permite realizar derivaciones desde la red externa de **TELMEX** hasta el inmueble de cada SUSCRIPTOR O USUARIO.

**CARGO BÁSICO:** Valor fijo mensual a pagar por el suscriptor y/o usuario suscritos a un plan tarifario, el cual variará según las características de los planes tarifarios diseñados por cada empresa.

**CARGO FIJO:** Valor mensual que se cobra al suscriptor y/o usuario, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición de manera permanente y continúa el servicio público de telecomunicaciones contratado, el cual es independiente de las condiciones especiales que puedan pactarse con algún SUSCRIPTOR o USUARIO.

**CARGO POR CONSUMO:** Valor periódico que se cobra al SUSCRIPTOR y/o USUARIO por el consumo, determinado por la duración de la llamada completada por minuto redondeado o segundos o la unidad de consumo utilizado por la empresa, desde el momento en que se establece la comunicación hasta su finalización.

**CARGO O APORTE POR CONEXION:** Valor que cubre los costos involucrados en la conexión del servicio, el cual es pagado por el **SUSCRIPTOR o USUARIO** a **TELMEX** para tener derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación asignado por **TELMEX** y al uso y disposición de la acometida externa.

**CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA:** Estipulación contractual que se pacta al inicio del contrato, o cuando se den las condiciones permitidas en la regulación, en la que el SUSCRIPTOR se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa su contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, so pena de que **TELMEX** haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado.

**CONEXION FRAUDULENTO:** Cualquier alteración en la acometida interna o externa de red del servicio en prestación, sin la autorización de **TELMEX**, sin perjuicio de las sanciones penales y administrativas a que haya lugar; tales como: traslados ilegales de líneas fijas, reinstalación, restablecimiento del servicio, cambio de número, cambio irregular de conexión en los equipos de central, acceso remoto e indebido de la línea telefónica, robo de equipos terminales y manipulación de equipos para efectos de clonación.

**CONSUMO ANÓMALO:** Consumos atípicos del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, respecto de otros SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, en condiciones semejantes.

**CORTE O RETIRO DEL SERVICIO:** Decisión unilateral de empresa, como consecuencia del acaecimiento de alguna de las causales previstas en el presente contrato, en virtud de la cual ésta procede a desactivar el servicio de manera definitiva. El corte del servicio conlleva a la terminación del contrato,

pero no exime del cumplimiento de las obligaciones pendientes de pago por el SUSCRIPUTOR, así como la devolución del (los) equipo (s) de propiedad de TELMEX, que hayan sido instalados para proveer el (los) servicio (s) en los términos establecidos en la regulación.

**EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:** Es la oferta conjunta que TELMEX puede hacer de los servicios en forma directa o conjuntamente con otro operador, garantizando al SUSCRIPUTOR y/o USUARIO el derecho a elegir voluntariamente dichos paquetes o de adquirir los servicios del plan empaquetado de manera independiente.

**FACILIDADES DE PROGRAMACION:** Mecanismos suministrados por TELMEX con el objeto de que SUSCRIPUTOR y/o USUARIO pueda seleccionar los servicios a los cuales desea tener acceso, tales como: Larga Distancia Nacional Automática, Larga distancia Internacional Automática, Telefonía Móvil (Celular y PCS), Local Exclusivo, servicios de tarifa con prima, algunos servicios suplementarios, entre otros.

**FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cuenta de cobro que TELMEX entrega o remite al SUSCRIPUTOR y/o USUARIO directamente o a través de mandatario debidamente autorizado para ello, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios.

**FALLA EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO:** Incumplimiento de las condiciones de continuidad por parte de TELMEX en la prestación continua de los servicios de telecomunicaciones, conforme a la regulación vigente.

**FRAUDE:** Alteración en la acometida, en la instalación interna y equipos suministrados por TELMEX que afecta la medición del consumo real del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO o alteren los servicios contratados por el SUSCRIPUTOR sin la autorización de TELMEX. Se entiende incluida la generación automática de llamadas o anomalías en el uso de los servicios, que a través de pruebas técnicas demuestren que no constituyen aprovechamiento o buen uso del(los) servicio(s) contratado(s) por parte del suscriptor y/o usuario.

**LLAMADA COMPLETADA:** Aquella que alcanza el número deseado y recibe señal de contestación de llamada. Aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como de pos pago.

**METODOS DE COMUNICACION NO AUTORIZADOS - FRAUDE:** Cualquier modalidad utilizada por el SUSCRIPUTOR o USUARIO tendiente a violar en forma directa o indirecta el régimen legal de las telecomunicaciones, específicamente en relación con la prestación, uso y acceso de servicios de TPBC tales como: tráfico ilegal internacional voz sobre IP, "Call Back", "Bypass"-reoriginamiento o cualquier modalidad similar o uso ilegal de las redes y de cualquier servicio de telecomunicaciones o actividad vinculada a este.

**OPERADOR BANCO DE DATOS:** Hace referencia al operador de información en los términos establecidos en la Ley de Habeas Data, Ley 1126 de 2008.

**PERIODO DE FACTURACION:** Rango de tiempo establecido dentro del cual se ejecutan cobros de servicios contratados, el cual no podrá ser superior al establecido en la regulación.

**PETICION:** Cualquier manifestación verbal o escrita del suscriptor y/o usuario, por medio de la cual solicita ante TELMEX algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo, o algún tipo de servicio.

**PLAN TARIFARIO:** Opción tarifaria que ofrece TELMEX al SUSCRIPTOR o USUARIO para contratar el servicio. TELMEX podrá otorgar planes tarifarios para clientes especiales y ofrecer planes empaquetados

**PQR:** Petición, queja y/o recurso formulado por el suscriptor y/o usuario ante TELMEX, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

**PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** La acometida incluye todos los elementos que deban integrarse desde el punto final de distribución de la red local hasta el inmueble del SUSCRIPTOR o USUARIO. Las acometidas externas son de propiedad de TELMEX, quien podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas sin la autorización del SUSCRIPTOR o USUARIO.

**QUEJA:** Acción por medio de la cual el suscriptor y/o usuario expresa las razones de una inconformidad con la forma y/o condiciones en que se ha prestado el servicio, y solicita correctivos.

**RECLAMACION:** Petición que hace el SUSCRIPTOR o USUARIO para que TELMEX revise la facturación del servicio.

**RECONEXION:** Restablecimiento del servicio a un SUSCRIPTOR y/o USUARIO, al cual se le había suspendido por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

**RECURSO DE APELACION:** Petición que presenta un SUSCRIPTOR o USUARIO a TELMEX en subsidio del recurso de reposición, de manera simultánea y del cual TELMEX dará traslado a la autoridad de Inspección, Vigilancia y Control competente para que dicha entidad lo resuelva.

**RECURSO DE REPOSICION:** Petición efectuada por un SUSCRIPTOR o USUARIO a TELMEX con el objeto de que aclare, modifique, adicione o revoque una decisión.

**REINSTALACION DEL SERVICIO:** Restablecimiento del servicio a un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, al cual se le había cortado por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley, en aquellos eventos en los que, el USUARIO o SUSCRIPTOR elimina la causa que lo originó, siempre que exista disponibilidad técnica para hacerlo y en los términos establecidos en el presente contrato.

**SERVICIOS DE RED INTELIGENTE:** Servicios ofrecidos por TELMEX a sus SUSCRIPTORES O USUARIOS cuando éstos expresamente lo soliciten, tales como: Cobro revertido, número único universal, número único personal, tarjeta prepagada, cupo máximo de consumo, entre otros.

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O ESPECIALES:** Servicios prestados por TELMEX al SUSCRIPTOR o USUARIO, previa solicitud expresa de este a cambio de la remuneración que TELMEX fije, siempre y cuando exista la posibilidad técnica y operativa para presarlos, entre las cuales se encuentran: 1. Cambio de número; 2. Traslados internos o externos de líneas; 3. Cambio de suscriptor o de dirección para envío de facturación; 4. Suspensión temporal del servicio; 5. Conformación, ampliación o deshabilitación de PBX; 5. Línea provisional; 6. Buzón Virtual; 7. Contestador Virtual; 8. Número Privado.

**SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA:** Son aquellos que proveen los Centros de Atención de Emergencias establecidos para tal fin, con ocasión de las llamadas efectuadas a los números con estructura 1XY de los que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, cuyo objeto es ejercer una acción inmediata ante una situación de riesgo o desastre.

**SERVICIOS SUPLEMENTARIOS:** Servicios suministrados a través de la red de TELMEX, a sus SUSCRIPTORES o USUARIOS, a cambio de una remuneración adicional fijada por TELMEX, incluye funcionalidades tales como: conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, identificador de llamada, conexión sin marcar y código secreto. Este último, no tiene cobro adicional.

**SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual TELMEX ha celebrado el presente contrato de servicios de Telecomunicaciones, o a la cual se ha hecho cesión del mismo conforme a la ley y al presente contrato.

**SUSPENSION DEL SERVICIO:** Interrupción temporal en el suministro del servicio, cuando se presenta cualquiera de las causales establecidas legal o contractualmente para ello.

**TARIFA PLANA:** Modalidad de prestación de los servicios de telecomunicaciones en la cual se cobra por parte de TELMEX al SUSCRIPTOR o USUARIO un cargo mensual único e independiente del consumo de los servicios.

**TERMINACION DEL(LOS) CONTRATO(S) DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES:** Finalización de la relación jurídica existente entre TELMEX y el SUSCRIPTOR o USUARIO, por la ocurrencia de cualquiera de las causales establecidas legal o contractualmente para ello y que genera el corte definitivo de el (los) servicio (s) prestados (s).

**UNIDAD DE CONSUMO:** Unidad de medición del consumo, que permite determinar el consumo real del servicio en unidades de tiempo no superiores al minuto, para el servicio de TPBC.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público de telecomunicaciones.

**2) SERVICIOS:** Los servicios que se prestarán en virtud del presente contrato pueden ser uno o varios de los que se indican a continuación:

**A. ACCESO A INTERNET:** Conexión a la red de Internet. El Servicio de acceso a Internet consiste en el suministro de una red de transmisión desde la dirección especificada por el SUSCRIPTOR hasta el Point of Presence ("POP") de **TELMEX**, lo que le permite la conexión al backbone de Internet en el exterior. **TELMEX** ofrece varias modalidades del servicio de ACCESO A INTERNET dependiendo de la velocidad a la que puede llegar la navegación dentro de la red que controla **TELMEX**. En el documento de solicitud de servicios y/o carátula que hace parte integral del presente contrato, se encuentran las características del servicio adquirido, el cual estará disponible dependiendo de la ciudad donde se preste.

En todas las modalidades de acceso a internet, la información contenida en los buzones se mantendrá(n) por **TELMEX** por siete (7) días calendario y expirado este término procederá a borrar la información. **TELMEX** no será responsable del contenido de la misma y EL SUSCRIPTOR expresamente la autoriza para hacer el borrado de su(s) buzón(es) en las condiciones aquí acordadas. **TELMEX** podrá modificar la capacidad de los buzones aumentando o disminuyendo las capacidades. **PCs A CONECTAR.** EL SUSCRIPTOR determinará a su arbitrio el número de computadores que conectará al servicio, teniendo en cuenta que la eficiencia del mismo, según la velocidad escogida, dependerá de este factor.

**B. HOSTING DE CORREO.** Este servicio consiste en la adjudicación de un espacio para distribuir en las cuentas de correo.

**C. SOFTPHONE y/o TELEFONO VIRTUAL.** Es un servicio que mediante un software instalado en un terminal conectado a Internet le permite a **EL SUSCRIPTOR** acceder desde cualquier punto de la red a comunicaciones de voz.

**D. LÍNEAS VIRTUALES.** Es un servicio prestado por TELMEX, que mediante la capacidad del SUSCRIPTOR para cambiar su punto de acceso a la red después de haberse desplazado, le permite al SUSCRIPTOR del servicio extender el uso de líneas telefónicas a través de Internet. Las líneas telefónicas se utilizan como soporte de este servicio y por tanto el servicio de Línea Virtual no corresponde a un servicio de Telefonía Local ni de Telefonía de Larga Distancia.

**E. PORTAL DE TELMEX Y SERVICIOS ADICIONALES.** 1) EL SUSCRIPTOR para hacer uso del "Portal de TELMEX", deberá definir su dominio válido en Internet, y entregarlo a TELMEX antes de la instalación del Servicio de Internet; la entrega del nombre de dominio es un requisito para la instalación del Servicio de Internet y es la condición para acceder a todas las funcionalidades y servicios de TELMEX que están disponibles en el "Portal de TELMEX". 2) SERVICIOS ADICIONALES. a) TELMEX asignará al SUSCRIPTOR una clave y un usuario, los cuales previa validación le permitirán el ingreso al "Portal de TELMEX". b) Una vez haya ingresado el SUSCRIPTOR podrá colocar una orden de servicios adicionales, indicando la fecha y los términos del servicio solicitado, condiciones que no son modificables posteriormente. c) Los servicios así solicitados se activarán a más tardar tres (3) días hábiles después de la solicitud. d) Antes de la activación TELMEX verificará la disponibilidad de recursos para atender la solicitud en los términos indicados por el SUSCRIPTOR, y verificará que el SUSCRIPTOR esté al día en el pago del SERVICIO. e) La solicitud de servicios adicionales se perfecciona cuando el SUSCRIPTOR envía el mensaje de aceptación que aparece en el "Portal de TELMEX", produciendo plenos efectos contractuales a partir de ese momento. f) Valores a pagar. Los valores ya sean recurrentes o un solo valor a pagar por los servicios adicionales, serán indicados al SUSCRIPTOR al momento de diligenciamiento de la orden respectiva. La suma a pagar será cobrada al SUSCRIPTOR en la siguiente factura que se genere con posterioridad a la respectiva orden.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** No obstante la descripción que se realiza en la presente cláusula, en virtud del presente contrato TELMEX podrá prestar otra modalidad de servicios distintos a los indicados aquí. La descripción de estos se realizará en la carátula y/o en la solicitud de servicio que se disponga en el portal de TELMEX. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** La(s) dirección(es) de correo electrónico, las direcciones IP, las líneas y números virtuales son administradas por TELMEX y ésta la(s) entrega(n) a título de comodato precario. Por tanto, EL SUSCRIPTOR acepta que TELMEX podrá, en cualquier momento, cambiar la(s) dirección(es) asignada(s) así como las líneas o números virtuales asignados, cuando técnica o comercialmente no sea posible mantener las líneas o números asignados y desactivar las mismas por uso indebido a discreción de TELMEX. La(s) dirección(es), líneas y números virtuales será(n) devueltos a TELMEX una vez se termine el presente contrato o en el evento en que EL SUSCRIPTOR le(s) dé un uso indebido a discreción de TELMEX.

**PARÁGRAFO TERCERO.** EL SUSCRIPTOR declara que conoce y acepta que para efectos del cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1524 de 2002 TELMEX se encuentra plenamente facultada para monitorear y controlar el contenido de los espacios alojados en sus servidores con ocasión de la prestación servicio de hosting de correo.

**F. TPBC:** Hace referencia al servicio de telefonía fija, ya sea a nivel local, local extendida o Larga Distancia.

**G. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y SUPLEMENTARIOS DE TELEFONIA LOCAL.** El suscriptor podrá solicitar en forma adicional los siguientes servicios complementarios o suplementarios de TPBC los cuales se facturarán en forma adicional al plan contratado: 1. Fax a e mail: Servicio de fax virtual que asigna un número de fax al suscriptor, vinculando dicho número a una dirección de correo electrónico, de esta forma, cada vez que el suscriptor recibe un fax, éste es enviado en forma electrónica a la dirección de correo vinculada. 2. Teléfono Virtual: Software de telefonía IP provisto por TELMEX que se instala en un computador del SUSCRIPTOR, que permite realizar y recibir llamadas telefónicas en una línea telefónica virtual, desde cualquier lugar donde se cuente con conexión a Internet. 3. IP Centrex (aplica para clientes pymes): Servicio que se presta sobre la red de telefonía IP de TELMEX que permite configurar un conjunto de extensiones telefónicas del SUSCRIPTOR como un grupo privado, con un plan de numeración especial de cuatro dígitos, permitiendo marcación abreviada entre las diferentes líneas que pertenecen al grupo. El servicio de IP CENTREX se presta exclusivamente sobre la red de Telefonía IP de TELMEX en las oficinas y ciudades en donde se presta el servicio de TPBCL con red de Fibra Óptica. No se ofrece sobre líneas correspondientes al servicio de TPBCL de TELMEX prestado sobre red HFC, ni para el servicio de TPBCL prestado por otros operadores.

**TERCERA. VIGENCIA Y DURACIÓN.** Si en la carátula o solicitud de servicios suscrita por el SUSCRIPTOR o a través de cualquiera de los medios establecidos por TELMEX se indica que el servicio se adquiere CON PERIODO DE PERMANENCIA MÍNIMA las partes acuerdan la siguiente cláusula: “El término del presente contrato se contará a partir del momento en que se efectúen por parte de TELMEX las instalaciones técnicas requeridas para la prestación del servicio y/o cuando se efectúe la activación del número o línea virtual, y tendrá una vigencia inicial de un (1) año o adicional acorde con la normatividad vigente. En caso de que TELMEX consienta en que EL SUSCRIPTOR suspenda el servicio durante un período de tiempo, el plazo inicial de permanencia se entenderá interrumpido y sólo volverá a contarse en el momento en que el servicio sea reanudado. Vencido el período autorizado por TELMEX para la suspensión, ésta podrá activar nuevamente el servicio”. Si en la carátula del presente contrato y/o en la solicitud de servicios que se efectúa a través del Portal de TELMEX se indica que el servicio se adquiere SIN PERIODO DE PERMANENCIA MÍNIMA las partes acuerdan la siguiente cláusula: “La vigencia del presente contrato será indefinida hasta tanto EL SUSCRIPTOR no manifieste por escrito a TELMEX su deseo de darlo por terminado o TELMEX no lo dé por terminado por causas imputables a EL SUSCRIPTOR, de acuerdo con lo estipulado en las cláusulas décimo cuarta, décimo quinta y demás disposiciones de este contrato. Cuando EL SUSCRIPTOR manifieste su deseo de terminar este contrato TELMEX

suspenderá el servicio al vencimiento del período de facturación en que se encuentra si EL SUSCRIPTOR manifiesta su intención con una antelación mínima de diez (10) días a la fecha de corte, en caso contrario el servicio se suspenderá al siguiente corte de facturación en que TELMEX conozca la decisión de EL SUSCRIPTOR. En todo caso, éste contrato continuará vigente, aun vencido el periodo de permanencia mínima, si es el caso, en tanto el SERVICIO o PAQUETE contratado permanezca activado. **PARÁGRAFO:** La ejecución del presente contrato está sujeta a la verificación por parte de TELMEX de las condiciones de crédito de EL SUSCRIPTOR y de las condiciones que permitan la instalación del servicio, como son la existencia de red en la zona, condiciones técnicas y económicas para la instalación, existencia de infraestructura interna para instalación, entre otros factores).

**CUARTA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES: 4.1) OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Son obligaciones de EL SUSCRIPTOR Y O USUARIO, entre otras: 1) Pagar el valor de los servicios prestados por TELMEX dentro de los plazos estipulados en la factura correspondiente. 2) Abstenerse de alterar las instalaciones hechas por el personal técnico de TELMEX. 3) Impedir la realización de derivaciones hacia otros receptores o fuera de la unidad privada en la cual se efectúe la instalación por parte de los técnicos de TELMEX. 4) Dar aviso oportuno a TELMEX de toda conexión fraudulenta de la que tenga conocimiento. 5) Permitir el ingreso a su unidad privada del personal autorizado por TELMEX, con el fin de efectuar las auditorias, el mantenimiento de las redes y las instalaciones domiciliarias y las demás actividades programadas por TELMEX. 6) Acatar las recomendaciones y las disposiciones técnicas que le imparta TELMEX. 7) El SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga a cuidar y mantener los bienes entregados por TELMEX para la ejecución del objeto del presente Contrato, con la diligencia y cuidado que emplea ordinariamente en sus negocios propios en los términos señalados por el artículo 63 del Código Civil, respondiendo por todo daño o deterioro que tales bienes sufran, salvo los que se deriven de su deterioro natural, por el precio definido por TELMEX para reponerlos. 8) Devolver a la finalización del presente Contrato, los equipos que haya recibido de TELMEX a cualquier título no traslativo de dominio, en buen estado, conforme el procedimiento establecido en la regulación, salvo el deterioro natural, so pena de incurrir en el pago de los equipos no devueltos al precio definido por TELMEX. 9) Obtener los permisos para la instalación del SERVICIO o PAQUETE ante los copropietarios o la Junta Administradora de los edificios o inmuebles e informar de ello oportunamente a TELMEX. Cuando sea del caso el SUSCRIPTOR deberá tramitar los permisos ante las autoridades competentes. 10) Reportar a TELMEX las fallas que se presenten relativas a la prestación del servicio contratado. 11) Responsabilizarse por la interferencia perjudicial que produzcan los equipos de su propiedad a los equipos provistos por TELMEX. 12) No llevar a cabo ni ejecutar métodos de comunicación no autorizados de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y en el presente contrato. 13) La dirección de instalación del servicio que se indica en la carátula o solicitud de servicios al momento de hacer la solicitud del servicio, constituye una condición del mismo, y por tanto su modificación requerirá del consentimiento de las dos partes. Por lo tanto en caso de que EL SUSCRIPTOR desee cambiar la dirección de instalación del servicio, deberá solicitarlo formalmente a TELMEX

mediante cualquiera de los medios establecidos por ésta para ello cuando las condiciones técnicas permitan la prestación del SERVICIO O PAQUETE en el área a la cual se solicita el traslado y el presente contrato se entenderá modificado siempre que TELMEX acepte tal cambio. En este caso, EL SUScriptor deberá cancelar a TELMEX el valor que se cause por el traslado, cuyo monto le será informado por esta última en el momento de la aceptación. Si el traslado es técnicamente imposible de efectuar y TELMEX no acepta la modificación de dirección de instalación del servicio, el presente contrato se entenderá terminado, sin que se genere a favor de EL SUScriptor ninguna clase de indemnización, y sin que éste tenga derecho a devolución de lo pagado por instalación y/o cualquier otro concepto; así mismo EL SUScriptor deberá pagar los valores que adeude por la prestación de servicios, si es el caso, a TELMEX y, si se acordó permanencia mínima, deberá realizar los pagos señalados en el mencionado anexo. 14) Es de la absoluta y exclusiva responsabilidad del SUScriptor o USUARIO, del Poseedor o Propietario correspondiente, garantizar la seguridad de sus instalaciones y acometidas internas. En consecuencia, responderán en forma solidaria y hasta por la culpa leve de cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones que sin autorización de TELMEX se hagan en relación con el servicio contratado. 15) Todas las demás contenidas en la normatividad vigente y en las normas expedidas por las autoridades competentes. 16) EL SUScriptor está en la obligación de suministrar los documentos adicionales que TELMEX considere necesarios con el objeto de validar la identidad del SUScriptor. **4.2) OBLIGACIONES DE TELMEX:** Son obligaciones de TELMEX, entre otras: 1) Prestar los servicios contratados en los términos y condiciones señalados en la carátula o solicitud de servicios. 2) Salvo lo que se acuerde en documento anexo al presente, realizar los trabajos requeridos para la operatividad del SERVICIO o PAQUETE de conformidad a lo solicitado por el SUScriptor. TELMEX según el tipo de servicio contratado realizará la instalación del servicio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de perfeccionamiento del contrato, entendido como el acuerdo de voluntades entre las partes, siendo indispensable para TELMEX contar con la disponibilidad técnica para la prestación del servicio para dar su consentimiento, salvo que se presenten eventos no imputables a TELMEX que retarden la instalación, tales como necesidad de realizar obras civiles, de autorización de la administración de la copropiedad, etc. En caso de que por causa no imputable a TELMEX se supere el término anteriormente mencionado, EL SUScriptor optará por: 2.1) la restitución de la suma pagada como suscripción incluyendo los intereses moratorios causados desde el momento en que el SUScriptor y/o USUARIO efectuó el pago hasta el día en que se produzca la restitución, realizando la devolución del equipo cuando hubiere lugar a ello, o 2.2) la estipulación de un nuevo plazo para la activación. 3) Investigar y establecer la causa de las eventuales anomalías en el uso del SERVICIO o PAQUETE relacionados con métodos de comunicación no autorizados o usos indebidos, tales como, pero no limitados a: reoriginamiento de llamadas de TPBC, aplicación de procedimientos denominados "CALL-BACK" y de "BY PASS", Oferta a terceros de servicios de TPBC prestados por TELMEX no autorizada por TELMEX, Alteración de las señales de los equipos terminales o abonados, Alteración de los equipos o dispositivos de acceso al servicio de TPBC con el fin de modificar la medición

del consumo facturable o de sustraerse a su pago, Uso fraudulento de códigos de acceso o números de identificación personal, Acceso engañoso a servicios suplementarios prestados por TELMEX o a facilidades de programación, Interceptación de comunicaciones sin orden de autoridad competente o cualquier modalidad similar que sea considerada por la ley como uso fraudulento del servicio, para que una vez encontrada la causa TELMEX de inicio a la apertura de investigación administrativa y, si es del caso, suspenda o de por terminado el SERVICIO o PAQUETE; 4) Todas las demás contenidas en las condiciones particulares de cada servicio y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

**QUINTA: UTILIZACIÓN DEL SERVICIO.** 1. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que se curse a través de su red. TELMEX está exento de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de TELMEX. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se obliga a indemnizar a TELMEX por cualquier daño o responsabilidad que le sea imputada directamente o indirectamente a TELMEX o a su personal. 2. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se obliga a cumplir el régimen jurídico de prestación de los servicios objeto del presente contrato. En consecuencia, EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO hará uso de ellos en las condiciones requeridas por la ley y exonera de toda responsabilidad a TELMEX por la indebida utilización que él, sus subordinados o un tercero haga de los mismos. 3. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se obliga a hacer uso de los servicios en forma tal que no afecte su utilización normal y eficiente por parte de los otros suscriptores, y/o perjudique en forma alguna los servicios prestados por TELMEX. En consecuencia TELMEX se encuentra facultada para suspender o terminar el presente contrato, y/o restringir su uso, sin necesidad de notificación y/o requerimiento previo al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, si a su juicio, la manera en que EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ha utilizado o se encuentra utilizando el servicio afecta o pueda afectar el uso de éste por parte de los demás usuarios, produce efectos que pueden desmejorar la eficiencia del servicio o causar perjuicio a la red de TELMEX o de otros operadores de telecomunicaciones. 4. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no podrá utilizar los servicios contratados para fines no autorizados o ilegales, ni hacer uso de los servicios contratados para la prestación de servicios de telecomunicaciones a terceros, o para la comercialización del servicio y demás actividades o negocios que no sean expresamente autorizados por TELMEX, o que estén prohibidos por la legislación colombiana. **PARÁGRAFO PRIMERO. DIGNIDAD INFANTIL.** EL SUSCRIPTOR declara que conoce que en los términos de la Ley 679 de 2001 y el decreto 1524 de 2002: 1) Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de las redes globales de información no pueden: alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; alojar en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. 2) Dichas normas imponen las siguientes obligaciones a los proveedores, administradores y usuarios de redes

globales de información: denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores; combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. **3)** La incursión en las citadas prohibiciones o el incumplimiento de las obligaciones mencionadas, además de las sanciones penales a que haya lugar, puede acarrear: i) la terminación del presente contrato, ii) la imposición por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de multas hasta de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, y iii) la suspensión o cancelación de la correspondiente página electrónica. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se obliga a responder por los perjuicios que se causen a TELMEX o a terceros por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula hasta por su culpa leve.

**SEXTA: USOS INDEBIDOS.** EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no podrá trasladar los equipos ni realizar ninguna modificación a la red instalada así como tampoco retransmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros equipos u otros puntos distintos de los contratados, así como tampoco, prestar servicios de telecomunicaciones a terceros o realizar actividades de telecomunicaciones para las cuales no se encuentra debidamente autorizado. **6.1) DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO:**

**1. DEFINICIONES.** Para la aplicación de lo señalado en la presente cláusula, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: 1.1. Spamming: El uso de los servicios de correo electrónico para difundir mensajes no solicitados de manera indiscriminada a una gran cantidad de destinatarios. 1.2. Relaying: Acción de utilizar un servicio con el fin de enviar ó recibir información sin la autorización del administrador de este servicio. Se relaciona principalmente con Correo Electrónico aunque puede aplicarse a otros servicios. 1.3. Defacing: Modificación, Adición ó Eliminación de la información de un sitio Web, de manera no autorizada. 1.4. Phishing: Modalidad de estafa diseñada para robar la identidad de terceros mediante cualquier método, aplicado a Internet o cualquier Red de Datos. 1.5. Spoofing: Suplantación o falsificación de direcciones IP usando software o hardware con la intención de afectar un servicio y/o acceder a recursos o información no autorizada. 1.6. Flooding: Envío de información excesiva en poco tiempo con el fin de saturar o bloquear elementos de cualquier Red de datos o Internet. 1.7. Bouncing: Uso de una máquina intermedia para mantener una comunicación TCP virtual entre dos máquinas situadas una a cada lado ocultando su identidad real; 1.8. Ataque de Denegación de Servicio: (También llamado ataque DoS - de las siglas en inglés Denial of Service), consiste en un ataque a un sistema de computadoras o red que causa que el Servicio sea inaccesible a sus legítimos usuarios y que puede provocar la pérdida de la conectividad de la red por el consumo del ancho de banda de la red de la víctima o sobrecarga de los recursos computacionales del sistema de la víctima. **2. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Son obligaciones del SUSCRIPTOR en relación con el uso del servicio de

internet y correo electrónico, adicionales a las señaladas en el presente Contrato, las siguientes: 2.1. Implementar todas las medidas de seguridad para su red y equipos, tendientes a evitar virus, ataques de Hackers o cualquier otro acto o intervención de terceros; 2.2. Responder directamente por cualquier reclamación, daño emergente o lucro cesante en el que se vea comprometido a raíz de incidentes de seguridad imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o a terceros relacionados directa o indirectamente con él; 2.3. Abstenerse de incurrir en las siguientes prácticas indebidas y tomar todas las medidas necesarias para evitar que sus clientes o empleados lo hagan: Ataques de Negación de Servicio, Spamming, Spoofing, Flooding, Bouncing, tener sitios cuyo contenido sea contrario al orden público y las buenas costumbres; 2.4. Implementar sistemas internos de seguridad para su red, encaminados a evitar el acceso no autorizado a su red, el envío de correo spam, o que desde sistemas públicos se tenga acceso a su red.

**3. PROHIBICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO le está prohibido en relación con el uso del servicio de internet y correo electrónico, adicionales a las prohibiciones señaladas en el presente Contrato, realizar cualquiera de las siguientes conductas: 3.1. Emplear el SERVICIO en forma tal que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el portal o los servicios, o impedir su normal utilización o disfrute por parte de otros suscriptores o usuarios; 3.2. Recoger o de cualquier manera recopilar información acerca de terceros, incluidas direcciones de correo electrónico, sin su autorización, y/o crear una identidad falsa con el propósito de confundir a terceros; 3.3. Enviar correo no solicitado, Spam indiscriminado, o encadenado, no autorizado previamente por los destinatarios; 3.4. Utilizar los Servicios para enviar cadenas de mensajes, envío de correo en forma masiva o de cualquier otro tipo de mensajes no solicitados ni consentidos, sean estos comerciales o de otra índole; 3.5. Continuar enviando correo a destinatarios que le hayan solicitado no continuar recibiendo esta clase de correos; 3.6. Utilizar cualquier servicio prestado por TELMEX para la composición, almacenamiento, distribución, colección o envío masivo de correo electrónico. Se incluye cualquier forma de correo que no haya sido solicitado, así como transmitir correos a terceras personas sin su consentimiento y que fueran de carácter obsceno, molesto, injurioso, difamatorio, abusivo, amenazante o que pongan en peligro la estabilidad de la red de TELMEX o de cualquier otra red; 3.7. Utilizar un servidor de correo para retransmitir correo sin el permiso expreso del sitio (Relaying); 3.8. Modificar (real o aparentemente) el contenido de un sitio de Internet que no sea de su propiedad o esté autorizado para realizarlo (Defacing); 3.9. Falsificar la identidad, mediante modificación del encabezado de mensajes electrónicos, suplantación de terceros, creación de una identidad falsa con el objeto de confundir a otros o realizar actividades a través de las cuales se alcance la misma finalidad, o duplicar o simular una página web con el objeto o con el efecto de hacer creer al visitante que se encuentra en la página original (Phishing); 3.10. Cualquiera de las conductas tipificadas por la Ley 1273 de 2009 y las normas que la modifiquen o adicionen como delitos contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos, y como atentados informáticos.

**4. RESPONSABILIDADES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** 4.1. En caso de violación de las obligaciones o de ocurrencia en las conductas expresamente prohibidas en este numeral 6.1, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO asumirá las

siguientes responsabilidades, sin perjuicio de otras consecuencias que se señalen en el presente Contrato por incumplimiento de las obligaciones a su cargo: 4.1.1. Por los perjuicios causados a TELMEX o a terceros, en caso de permitir, por acción u omisión, con dolo o culpa grave, que se haga un mal uso del servicio, configurando a su vez justa causa para la terminación inmediata del contrato por parte de TELMEX; 4.1.2. Por cualquier reclamación, daño emergente o lucro cesante en el que se vea comprometido a raíz de incidentes de seguridad imputables al SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO o a terceros relacionados directa o indirectamente con él; 4.2. En ningún caso TELMEX será responsable por aquellas acciones producidas como consecuencia del obrar del SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO o de terceros relacionados directa o indirectamente con él, ni por virus, ataques de piratas informáticos, entre otras, que puedan dañar el sistema, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través del Servicio objeto de este contrato; **5. MÉDIDAS QUE PODRÁ TOMAR TELMEX:** En caso que el SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o en cualquiera de las conductas expresamente prohibidas en el presente numeral 6.1, TELMEX podrá tomar las siguientes medidas: 5.1. Medidas Preventivas: Una vez sea detectado por TELMEX a través de sus propios medios o de terceros, que el SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO o terceros relacionados directa o indirectamente con él, ha incumplido alguna de las obligaciones o incurrido en cualquiera de las prohibiciones descritas en la presente cláusula, TELMEX podrá adoptar separada o conjuntamente cualquiera de las siguientes medidas técnicas: 5.1.1. Bloquear o restringir en cualquier momento y sin necesidad de preaviso el respectivo tráfico (flujo de datos) y/o las aplicaciones (Tipo de programa informático diseñado para facilitar al usuario la realización de un determinado tipo de trabajo) constitutivas de las conductas definidas en el subnumeral 1 del presente numeral 6.1. 5.1.2. Suspender el servicio contratado en cualquier momento y sin necesidad de preaviso. 5.2. Medidas Definitivas: En caso que el SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO incurra en más de una ocasión en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o en cualquiera de las conductas expresamente prohibidas en el presente numeral 6.1, TELMEX podrá a su criterio: 5.2.1. Negar o retirar el acceso a Internet y los servicios de correo electrónico (e-mail), en cualquier momento y sin necesidad de preaviso; 5.2.2. Terminar unilateralmente el Contrato, caso en el cual TELMEX podrá incluir en la correspondiente factura los valores pendientes de pago hasta la fecha de terminación pactada en el Contrato. 5.3. En caso de aplicación por parte de TELMEX de cualquiera de tales medidas, TELMEX podrá comunicar al SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO con posterioridad a la adopción de la medida, la causa y/o motivos de la misma. 5.4. En caso de aplicación de cualquiera de las medidas mencionadas en el presente numeral 5, TELMEX no indemnizará al SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO por ningún concepto ni responderá por daño emergente ni lucro cesante. 5.5 TELMEX podrá hacer uso de herramientas tecnológicas y documentales con el fin de validar la identidad del SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO. **6.2) DEL SERVICIO DE TPBC:** Realización de métodos de comunicación no autorizados, castigados como punibles por la ley penal, entre otros: 1. Reoriginamiento de llamadas de TPBC para su posterior comercialización; 2. Aplicación de procedimientos denominados "CALL-BACK" o de "BY PASS"; 3. Reventa o comercialización no autorizada de servicios de TPBC, LE y LD prestados por TELMEX, no

autorizada por ésta; 4. Alteración de las señales de los equipos terminales o abonados; 5. Alteración de las señales y/o de los equipos o dispositivos de acceso al servicio de TPBCL , LE y LD, con el fin de modificar la medición del consumo facturable o de sustraerse a su pago; 6. Acceso y/o uso fraudulento a códigos de acceso o números de identificación personal; 7. Acceso engañoso a servicios suplementarios prestados por TELMEX o a facilidades o categorías de programación suministradas por TELMEX; 8. Interceptación de comunicaciones sin orden de autoridad competente; 9. Utilización en forma contraria a la ley o a las condiciones establecidas en éste contrato o en las especiales, de los servicios de TPBCL, LE y LD prestados por TELMEX; 10. Cualquier modalidad similar que sea considerada por la ley como uso fraudulento del servicio.

**6.2.1) RESPONSABILIDADES POR USO DE PLANTAS TELEFÓNICAS O SERVIDORES IP POR PARTE DEL SUSCRIPTOR PYME:** Para efectos de evitar fraudes en la prestación del servicio de TPBCL prestado por TELMEX y prevenir que las plantas telefónicas o servidores del SUSCRIPTOR conectadas por el SUSCRIPTOR o por terceros a las líneas de telefonía local suministradas por TELMEX, sean intervenidos por terceros para prácticas fraudulentas, el SUSCRIPTOR está obligado a: 1. Implementar y actualizar permanentemente las plantas telefónicas o servidores IP con las versiones de seguridad recomendadas por el respectivo fabricante. 2. Implementar y actualizar permanentemente las versiones de software que blinden a las plantas telefónicas o servidores de ataques externos, especialmente en soluciones de telefonía IP con troncales SIP en plantas IP.

En todo caso se deja constancia de que TELMEX: (i) Cumple con los niveles de seguridad en su red en los términos establecidos en la regulación; (ii) No asume responsabilidad alguna por fallas de seguridad en tales plantas telefónicas o servidores IP; (iii) No asume ninguna responsabilidad por los perjuicios ocasionados al SUSCRIPTOR o a terceros por prácticas fraudulentas o por las configuraciones, intervenciones o vulneraciones efectuadas por el SUSCRIPTOR o por terceros, en tales plantas telefónicas o servidores IP o por vulnerabilidades de tipo técnico que se puedan presentar sobre tales plantas telefónicas o servidores IP, y (iv) teniendo en cuenta que toda red está expuesta a situaciones de vulnerabilidad impredecibles y/o irresistibles, TELMEX no garantiza la no ocurrencia de prácticas fraudulentas aún en caso de que el SUSCRIPTOR cumpla con las obligaciones señaladas en el párrafo anterior.

**SÉPTIMA. EQUIPOS.** Para la instalación, uso y ubicación de los equipos necesarios para la prestación del SERVICIO o PAQUETE, se tendrá que los equipos, materiales o cualquier tipo de elementos que TELMEX entregue al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a título no traslativo de dominio, serán utilizados exclusivamente por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y bajo ninguna circunstancia se podrán destinar o utilizar para usos diferentes al SERVICIO o PAQUETE contratado. De igual forma, deberá dar el uso adecuado a los equipos de su propiedad o adquiridos mediante subsidio o financiación, que

sean utilizados para la prestación del SERVICIO o PAQUETE contratado con TELMEX, garantizando la no realización de actividades no autorizadas que afecten la red de TELMEX o de terceros y realizando a su costa el mantenimiento necesario para el buen funcionamiento de los SERVICIOS. Así mismo, la configuración, mantenimiento preventivo o correctivo de estos equipos, se hará únicamente por el personal autorizado por TELMEX, quien se reserva el derecho a efectuar los cambios que considere convenientes o necesarios. Estos equipos y elementos serán entregados por TELMEX al SUScriptor Y/O USUARIO a título de comodato precario mediante acta suscrita por ambas Partes o sus delegados, denominada "ORDEN DE TRABAJO Y/O ACTA DE ENTREGA DE SERVICIO", en la cual se identificarán plenamente. Si se efectúa algún cambio de equipos, se suscribirá un nuevo documento de entrega. El SUScriptor Y/O USUARIO no tiene derecho de retención sobre los equipos entregados por TELMEX en comodato y por lo tanto es su obligación proceder con la entrega en los términos establecidos en la normatividad vigente a la terminación del presente Contrato o cuando las circunstancias dentro de la ejecución del mismo así lo hagan necesario. Si el SUScriptor Y/O USUARIO no atiende los lineamientos normativos relacionados con la devolución de los equipos, dentro de los términos establecido para ello, deberá cancelar el valor de dichos equipos al valor establecido por TELMEX. Desde el momento de la instalación de los equipos y la firma de la respectiva "ORDEN DE TRABAJO Y/O ACTA DE ENTREGA DE SERVICIO", el SUScriptor Y/O USUARIO responde por los daños que se le llegaren a ocasionar a los mismos, diferentes al deterioro normal. En tales eventos así como en el caso en que tales equipos sean hurtados, el SUScriptor Y/O USUARIO responderá directamente a TELMEX por el precio definido por TELMEX para reponerlos, para lo cual el SUScriptor Y/O USUARIO autoriza a TELMEX para incluir dichos valores dentro de la factura que emita por concepto de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato.

**OCTAVA. CONCEPTOS A RECONOCER POR PARTE DEL SUScriptor Y/O USUARIO Y FACTURACIÓN. 8.1 VALORES A PAGAR:** Los conceptos que se facturarán con cargo a las previsiones de este Contrato, son los siguientes: **1)** Instalación y activación del SERVICIO o PAQUETE. Este valor será único y no reembolsable, salvo que técnicamente sea imposible la instalación del servicio o que la instalación no se haya efectuado dentro del plazo acordado por causas imputables a TELMEX. **2)** Cargo mensual anticipado para aquellos SUScriptores Y/O USUARIOS que se encuentren en red HFC y cargo mensual vencido para aquellos SUScriptores Y/O USUARIOS que se encuentren sobre red FO, no obstante indicarse al momento de la contratación si para éstos últimos el cargo será anticipado, por el SERVICIO o PAQUETE contratado indicado en la carátula del presente contrato, que comenzará a cobrarse a partir de la firma de la "ORDEN DE TRABAJO Y/O ACTA DE ENTREGA DE SERVICIO"; **3)** Por concepto de visitas que realicen los contratistas, técnicos o funcionarios de TELMEX para atender las fallas del servicio reportadas por el SUScriptor Y/O USUARIO, que una vez analizadas no sean de responsabilidad de TELMEX, el SUScriptor Y/O USUARIO pagará a TELMEX el valor de dicha visita. Si se verifica que el daño es responsabilidad de TELMEX, o se trata de aquellos daños que deban ser atendidos en cumplimiento de las obligaciones de

garantía, idoneidad y calidad del servicio no se cobrará este valor. **4)** Los siguientes servicios, los cuales una vez sean solicitados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, generarán costos adicionales a su cargo: reconexiones, traslados, desconexión por solicitud del SUSCRIPTOR, instalaciones, reparaciones y reposiciones de equipos, equipos o convertidores adicionales, entre otros. **5)** Los demás cargos que se indiquen en las condiciones particulares de cada servicio y que sean generados por la prestación del (los) servicio (s) contratado (s), tales como los consumos derivados de la utilización de los servicios de telefonía local extendida y larga distancia, los cuales se facturarán una vez generados los mismos.

**8.2 FACTURACIÓN Y PAGO. 1)** El inicio del periodo de facturación tendrá lugar en el momento en que se instale el SERVICIO o PAQUETE, de lo cual se dejará constancia en el "ACTA DE ENTREGA" suscrita por ambas Partes. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no firma el "ACTA DE ENTREGA" por cualquier motivo no imputable a TELMEX, la facturación del SERVICIO o PAQUETE se iniciará dos (2) días hábiles después de su instalación, independientemente de si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO utiliza o no el SERVICIO o PAQUETE. **2)** Los pagos del SERVICIO o PAQUETE se efectuarán mensualmente, para lo cual TELMEX enviará la factura respectiva por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno, dentro de la cual se incluirán los servicios adicionales causados durante el mes anterior **3)** La primera factura que se emita luego de la iniciación del SERVICIO o PAQUETE, contendrá los valores correspondientes a los días del mes de iniciación del SERVICIO o PAQUETE. Esta factura podrá incluir los cobros por concepto de otros servicios prestados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO hasta la fecha de facturación. **4)** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá realizar los pagos a más tardar en la fecha límite de pago establecida en la factura del servicio y únicamente en los sitios y entidades señaladas en la factura respectiva. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no podrá realizar pagos directamente al personal de TELMEX. La no recepción de la factura por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no lo exime de la obligación de realizar los pagos en los plazos y de acuerdo a los valores establecidos normalmente en las facturas anteriores. Para ello el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá solicitar un duplicado de la misma a TELMEX antes de la fecha de vencimiento. Sin embargo no habrá lugar al cobro de mora sino a partir del recibo de la factura. **5)** Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no paga el valor del SERVICIO o PAQUETE y demás conceptos facturados, dentro del plazo indicado en la factura, se causarán intereses moratorios diarios en favor del TELMEX, liquidados a la máxima tasa legalmente permitida por el Gobierno desde el día inmediatamente posterior al vencimiento del plazo de pago respectivo y hasta la fecha en que tenga lugar la cancelación del saldo a cargo. **6)** El no pago de la factura, exime a TELMEX de cualquier responsabilidad por los eventuales perjuicios que se ocasionen al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. **7)** El IVA será pagado por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y deberá ser discriminado en la factura de acuerdo con la legislación vigente. **8)** En caso de que se contrate un PAQUETE, los servicios que lo conforman se facturarán en forma conjunta en una misma factura, lo cual es aceptado por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. No obstante lo anterior la factura que se expida deberá cumplir con los requisitos legalmente establecidos. **9)** En los casos en que EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO realice el pago del servicio de varios meses en forma anticipada (en adelante

“prepago”) y en virtud de este prepago TELMEX ofrezca prestar el servicio durante un determinado período en forma gratuita, o a un menor valor mensual en relación con la tarifa vigente, y EL SUSCRIPTOR decida terminar el presente contrato o TELMEX lo termine en forma unilateral por incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO antes de que se agote el prepago realizado, TELMEX reliquidará el valor de éste conforme a las siguientes reglas: 1. Cada mes o período proporcional disfrutado por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se liquidará con la tarifa plena mensual vigente para el respectivo servicio de acceso a internet 2. En consecuencia, EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pierde el beneficio del período de servicio sin costo o de la disminución de la tarifa mensual. 3. El valor a abonar a EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO será el que resulte de la diferencia entre el valor del prepago cancelado por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y el valor de los servicios prestados por TELMEX disfrutados por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, calculados con las tarifas plenas vigentes. **10)** Si EL SUSCRIPTOR ha adquirido algún beneficio por haber contratado otro(s) servicio(s) que preste o comercialice TELMEX o porque en su residencia se reciba alguno de éstos y él o el otro suscriptor, en el segundo caso, lo(s) cancela o suspende deberá pagar por el(los) servicio(s) que se mantengan el precio vigente a tarifa plena.

**PARÁGRAFO 1:** TELMEX sólo atenderá los servicios adicionales solicitados por el SUSCRIPTOR siempre y cuando éste se encuentre al día en sus obligaciones. **PARAGRAFO 2:** El SUSCRIPTOR podrá hacer uso del “Portal de TELMEX”, en los términos señalados en las condiciones particulares del servicio de Internet Banda Ancha, cuando contrate el PAQUETE. Si el SUSCRIPTOR solo contrata el servicio de TPBCL con TELMEX, TELMEX le asignará al SUSCRIPTOR una clave y un usuario, los cuales previa validación le permitirán el ingreso al “Portal de TELMEX”, para efectos de consulta de los servicios disponibles, tales como detalle de consumo, histórico de la facturación del servicio, etc.. Esta información no reemplazará la factura, será solamente a título informativo. **PARAGRAFO 3:** EL SUSCRIPTOR y o USUARIO es el único responsable por el pago del precio de los servicios a él prestados por TELMEX, bien sea de forma directa o no, quedando obligado a ello desde el momento en que ocurra la conexión, instalación y/o activación del servicio. Las partes aceptan como fuente definitiva para establecer el uso de los servicios a él prestados, los registros técnicos de TELMEX y/o de los proveedores de servicios que este comercializa. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO entiende y acepta que el pago deberá hacerse antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, en los lugares allí indicados y por un medio de pago autorizado. **PARAGRAFO 4:** Al facturar servicios empaquetados, TELMEX debe detallar los consumos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a las unidades consumidas. Cuando se facturen servicios prestados por otras empresas y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haya interpuesto reclamación por alguna de las sumas facturadas, podrá solicitar a TELMEX la separación de las cuentas con el fin de poder efectuar el pago de las sumas no reclamadas.

**NOVENA. TARIFAS Y REAJUSTES: 1. PLAN TARIFARIO Y PLANES EMPAQUETADOS.** TELMEX ofrecerá planes tarifarios dentro de los cuales podrá ofrecer Planes de tarifa plana con consumo ilimitado. Las características y condiciones económicas se informarán al usuario al momento de solicitar el

servicio. Cualquier modificación a las mismas será informada previamente a los SUSCRIPTORES o USUARIOS. TELMEX podrá ofrecer planes que incluyan el empaquetamiento de diferentes servicios sin perjuicio de las normas de la promoción de la competencia contenidas en la ley o en los reglamentos que expidan las autoridades competentes, y los cuales podrán ser escogidos libremente por los SUSCRIPTORES o USUARIOS. En los eventos en que TELMEX ofrezca planes sujetos a promoción, el usuario mantendrá dicho plan atendiendo las disposiciones y condiciones que se establezcan para cada plan.**2. REAJUSTE DE LAS TARIFAS.** TELMEX podrá revisar y ajustar las tarifas cada trimestre calendario. Los incrementos máximos anuales serán del 50%, lo anterior de conformidad con las normas que regulan la materia. La presente cláusula será aplicable independientemente de que el presente contrato se haya pactado sin o con período de permanencia mínima. Tales modificaciones serán notificadas a EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO antes de que entren en vigencia, y entrarán a regir una vez se den a conocer a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS de la forma determinada por TELMEX. La vigencia del plan tarifario será indefinida, y el plan podrá ser modificado conforme a lo establecido en esta misma cláusula. De esta forma, EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO acepta expresamente que su tarifa durante el periodo de permanencia puede ser objeto de los incrementos aquí establecidos.

**DÉCIMA. MORA EN EL PAGO.** EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO quedará en mora por no dar cumplimiento a sus obligaciones dentro del plazo previsto para ello y especialmente por no hacer el pago de los servicios antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, sin necesidad de reconvencción privada o judicial, por cuanto existe un término estipulado para cumplir la obligación, cual es la fecha señalada en la factura, de acuerdo con lo señalado en el ordinal 1º del artículo 1608 del C.C. En caso de mora en el pago, EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO reconocerá y pagará a TELMEX intereses de mora liquidados sobre la suma de dinero insoluto a la tasa máxima permitida por la ley, subsistiendo la obligación de EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de cancelar la totalidad de las obligaciones que se hayan derivado por la ejecución de este contrato, así como las multas por incumplimiento de la permanencia mínima a que hubiere lugar, los costos de la cobranza judicial o extrajudicial y la indemnización de los perjuicios que se causen. Adicionalmente, si EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO incurriere en mora en el pago del precio de los servicios a él prestados por TELMEX, ésta podrá, a su arbitrio, suspender total o parcialmente el servicio, advirtiéndolo a EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO previamente por el medio que considere conveniente, o dar por terminado unilateralmente este contrato, sin necesidad de notificación o reconvencción judicial, de acuerdo con lo establecido en la cláusula décimo quinta. El presente documento presta mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones mutuas contenidas en él. En consecuencia, las partes acuerdan, en forma expresa, que una copia autógrafa del mismo o la prueba de aceptación de estas condiciones, como cuando la solicitud se efectúe a través de cualquiera de los medios establecidos para ello por TELMEX, junto con las copias de las facturas enviadas a EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO constituirán título ejecutivo suficiente para que TELMEX exija por vía judicial el cumplimiento de las obligaciones dinerarias a cargo de aquel. **PARÁGRAFO 1.** Si el servicio es

suspendido por TELMEX por causas imputables a EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, éste deberá pagarle a aquélla el valor de la reconexión vigente a la fecha para que su servicio sea nuevamente habilitado, siempre que TELMEX no haya decidido dar por terminado el contrato. El cargo de reconexión aplica por cada servicio instalado, independientemente del empaquetamiento de los mismos. **PARAGRAFO 2:** Si el servicio es suspendido por TELMEX por causas imputables a EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, este perderá aquellos beneficios, campañas o promociones ofertadas y/o que se encuentre disfrutando. Y no tendrá derecho a redimir meses pendientes del beneficio

**DÉCIMO PRIMERA. RENUNCIA A RECONVENCIÓN JUDICIAL.** El SUSCRIPTOR renuncia expresamente, a ser reconvenido judicialmente para ser constituido en mora, en caso de retardo o incumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud del Contrato.

**DÉCIMO SEGUNDA. RESPONSABILIDAD.** 1) En todo caso EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO será el único responsable por el contenido de la información que almacene, reciba o transmita por la red o que mantenga en espacio de disco. TELMEX en ningún caso será responsable por la pérdida o deterioro de la información o comunicación que EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO transmita, reciba o almacene. 2) En virtud del presente contrato, TELMEX sólo se obliga a suministrar a EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO una conexión a la red de Internet y/o entregar un equipo terminal para los servicios de número o línea virtual cuya numeración es provista por un tercero. TELMEX en ningún caso suministrará esquemas de seguridad para protección de la información que EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO almacene, reciba o transmita, entendiéndose que le corresponde exclusivamente a éste tomar las medidas necesarias para proteger su información. 3) EL SUSCRIPTOR será el único responsable por el uso de las claves que le sean suministradas por TELMEX para el acceso a la red de ésta, a Internet y al acceso de los servicios adquiridos con TELMEX, debiendo EL SUSCRIPTOR implementar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar que sus claves sean conocidas por personas no autorizadas. TELMEX no responderá por la pérdida de claves, ni por la utilización no autorizada de las mismas. 4) TELMEX sólo será responsable por los daños que ocurran en los equipos de EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, ocasionados por su dolo o culpa grave. Para los servicios de Softphone, y Línea Virtual, TELMEX se compromete a hacer su mejor esfuerzo para que estos servicios cumplan con las condiciones de calidad que permitan su utilización, por tanto TELMEX no garantiza la calidad del servicio así como tampoco su continuidad especialmente cuando el acceso a Internet es efectuado a través de operadores distintos a TELMEX. Lo anterior por cuanto se trata de servicios soportados en Internet, sobre la cual TELMEX no tiene todo el control. 5) En caso de falla o suspensión del servicio debido a fallas técnicas o de terceros, EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO expresamente exime de responsabilidad a TELMEX. Cuando las causas puedan ser solucionadas directamente, ésta se obliga a restablecer el servicio en el menor tiempo posible. TELMEX no se responsabiliza de los daños y perjuicios producidos por causas no imputables o ajenas a ella, como los causados por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, un tercero, o por fuerza mayor o caso fortuito. TELMEX sólo responderá por los daños y perjuicios que ocasione por su dolo o culpa grave. Como consecuencia de lo anterior, EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO reconoce y acepta que no tendrá en contra de TELMEX derecho ni

acción alguna distinta de lo indicado en la presente cláusula y también reconoce y acepta que no tendrá derecho ni acción contra algún(os) tercero(s) contratista(s) de TELMEX por interrupciones, defectos o desperfectos en el servicio.

**DÉCIMO TERCERA. NO RENUNCIA A DERECHOS.** La ausencia de reclamos por el incumplimiento de cualquier disposición del presente contrato, no constituye una renuncia a los derechos que éste confiere, ni puede servir como fundamento para asumir el otorgamiento de nuevos plazos de gracia o la autorización de incumplimientos de otras disposiciones. Ninguna renuncia de los derechos que confiere el presente contrato será válida a menos de que conste por escrito.

**DÉCIMO CUARTA. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.** En caso de fuerza mayor o caso fortuito, TELMEX podrá suspender la prestación del servicio o terminar el contrato, según la naturaleza de las causas que lo generen, sin que por ello quede obligada a pagar o reconocer multa o indemnización alguna. En ningún caso se generarán cobros por servicios no prestados durante la existencia de la fuerza mayor.

Ninguna de las Partes será responsable ante la otra por demora o incumplimiento de sus obligaciones, o pérdida o daño causados por eventos de fuerza mayor que afecten la ejecución del presente Contrato.

**DÉCIMO QUINTA. SUSPENSIÓN DEL(LOS) SERVICIO(S) O PAQUETE:** TELMEX podrá suspender el servicio, en cualquiera de los siguientes casos:

1. Suspensión temporal por mutuo acuerdo:

Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, si convienen en ello TELMEX y los terceros que puedan resultar afectados, para lo que se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

1.1. Cuando la solicitud sea aceptada por TELMEX, la suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses consecutivos o no, por cada año de servicio, salvo que TELMEX decida otorgar un plazo mayor.

1.2. En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos.

1.3. Al cabo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, TELMEX procederá a la suspensión del servicio, salvo que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haya señalado en la misma una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual TELMEX deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión.

1.4. En caso de que el servicio se encuentre sujeto a la cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por el término de duración de la suspensión temporal.

1.5. Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, TELMEX no podrá efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, diferente al costo por la reconexión del mismo, valor que será informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud. La reconexión deberá efectuarse al vencimiento del término señalado por el suscriptor y/o usuario; al vencimiento de los dos (2)

meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término, o en cualquier momento a solicitud del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

No procederá por tanto la suspensión de común acuerdo cuándo: 1) no medie autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados o cuando quien solicita la suspensión no lo acredite, 2) cuando el solicitante se encuentre en mora o inmerso en alguna de las causales de suspensión del servicio.

2. En interés de servicio y sin que se considere como falla en la prestación del servicio en los siguientes casos:

2.1. Para hacer reparaciones técnicas o mantenimiento, o por racionamientos de energía dando aviso oportuno al SUSCRIPTOR o USUARIO cuando las circunstancias lo permitan, con al menos un (1) día de anticipación o tres (3) días, si la misma va a ser mayor a treinta (30) minutos;

2.2. Para evitar perjuicios derivados de inestabilidad del predio o del terreno donde se presta el servicio.

2.3. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio o distrito.

2.4. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o distrito o cuando estas hayan caducado o se actúe en contravención de lo preceptuado en ellas.

2.5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

2.6. Para adoptar medidas de seguridad.

3. Por incumplimiento de las obligaciones establecidas a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO, en la regulación vigente, en el presente contrato, en las condiciones especiales y especialmente por las siguientes:

3.1. Falta de pago de una (1) factura dentro del plazo señalado en la misma, para aquellos servicios de TPBC, internet y valor agregado; salvo que medie reclamación o recurso contra la misma por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y éste haya pagado los conceptos no reclamados.

3.2. Pago de una factura mediante cheque o tarjeta de crédito, cuando cualquiera de éstas formas de pago sea autorizada por TELMEX, y que no pueda hacerse efectivo por causas imputables al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, lo anterior sin perjuicio de las acciones a las que haya lugar.

3.3. Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO utilice equipos o instalaciones que no cumplan con las normas técnicas y condiciones de homologación señaladas por la autoridad competente;

3.4. Por interferencia por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, que sean de propiedad de TELMEX o del SUSCRIPTOR y/o USUARIO;

3.5. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO impide a los funcionarios autorizados por TELMEX debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas;

3.6. No ejecutar por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO dentro del plazo que le señale TELMEX por razones técnicas o de seguridad, la adecuación de las instalaciones internas;

3.7. Cuando en los equipos e instalaciones propiedad del SUSCRIPUTOR y/o USUARIO aparezcan defectos o desperfectos que puedan desmejorar la eficiencia del servicio o cuando use accesorios o aditamentos cuyo uso no haya sido autorizado por TELMEX;

3.8. Cuando el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO dé al servicio un uso distinto al declarado o convenido con TELMEX, tales como comercialización o reventa de minutos o cuando dé una utilización indebida a la red o al servicio generando problemas en cualquier servicio de telecomunicaciones;

3.9. Cuando se establezca por cualquier medio que el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO está realizando métodos de comunicación no autorizados o usos indebidos establecidos en el presente contrato o en la ley; así como por cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del SUSCRIPUTOR y/o USUARIO, de las condiciones contractuales de prestación del servicio, incluido fraude comprobado efectuado por el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO a las conexiones, acometidas, medidores o líneas, redes tal como: acometidas fraudulentas, traslados no autorizados, derivaciones externas, derivaciones sobre el servicio de otro suscriptor y/o usuario, independiente de que se haya o no iniciado la investigación administrativa o penal correspondiente.

3.10. Cuando así lo solicite cualquier autoridad judicial competente.

3.11. Cuando el servicio se utilice por parte del SUSCRIPUTOR y/o USUARIO para perturbar el orden público, realizar conductas delictivas, atentar contra las buenas costumbres o realizar en el caso del servicio de TPBC, llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos.

3.12. Por incumplimiento por parte del SUSCRIPUTOR y/o USUARIO de las Condiciones Especiales que se pacten con TELMEX;

4. En prevención, TELMEX adoptará medidas preventivas a favor del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO a partir del monitoreo de los consumos o utilización del servicio en tiempo real o diferido, mediante la utilización de sistemas de supervisión, de manera que, en caso de verificar que existen consumos fuera del comportamiento habitual histórico, podrá bloquear exclusivamente el acceso al servicio saliente de LD, Celular u otro servicio que se preste a través de la red de TELMEX y adoptar inmediatamente las medidas necesarias para investigar las razones que han originado la variación en el consumo o el uso irregular. TELMEX notificará al SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO su decisión de haber suspendido el servicio en prevención y el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO podrá solicitar el restablecimiento.

5. Por fuerza mayor o caso fortuito.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Durante la suspensión las partes se abstendrán de realizar cualquier acto que haga imposible el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato, tan pronto desaparezca o se solucione la causa que motivó tal suspensión. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Durante el término de la suspensión, el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO deberá proceder con el pago de las sumas adeudadas previo a la suspensión y pagará los

impuestos y demás cobros a que haya lugar, salvo cuando la suspensión sea imputable a TELMEX. **PARÁGRAFO TERCERO:** En el evento indicado en el numeral 3.1, el servicio se podrá suspender a partir del vencimiento de la fecha de pago de la primera factura vencida. En todos los casos mencionados en ésta cláusula, se efectúe o no la suspensión del servicio, TELMEX podrá ejercer los demás derechos que las leyes y este contrato le conceden, en el evento de incumplimiento por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO. **PARÁGRAFO CUARTO:** Cuando TELMEX suspenda el servicio, así lo informará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, indicando además la causa de la suspensión. En los eventos de mora en el pago de conceptos facturados por bienes o servicios de terceros operadores (como los servicios de TPBCLD/LE, TMC, PCS, llamadas de tarifa con prima, revista, seguros) se suspenderá el servicio que se encuentre en mora. **PARÁGRAFO QUINTO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de restablecimiento o reconexión en los que TELMEX incurra, pagar la deuda, los intereses de mora, las multas definidas en este contrato y demás conceptos que se hayan causado, así como todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

**DÈCIMO SEXTA. TERMINACIÓN UNILATERAL. 1) POR PARTE DE TELMEX.** TELMEX podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier tiempo y en forma automática, sin necesidad de requerimiento privado o judicial y/o declaración judicial, exigiendo las prestaciones a que hubiere lugar y sin que por ello TELMEX quede obligada a pagar o reconocer multa o indemnización alguna en los siguientes eventos y sin perjuicio de las obligaciones a cargo del SUSCRIPTOR señaladas en el Anexo denominado "Compromiso de Permanencia Mínima": 1.1) El incumplimiento por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de cualquiera de las obligaciones del presente contrato o resultantes de su ejecución o derivadas de una disposición legal o regulatoria; 1.2) El retardo o la falta de pago del SERVICIO o PAQUETE por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del precio del servicio mensual, por un período o más o de otras sumas de dinero que EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO adeude a TELMEX por cualquier concepto; 1.3) Cuando los equipos e instalaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, por cualquier razón, incluyendo la modificación de los mismos, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del SERVICIO o PAQUETE, o perturbarlos; 1.4) El suministro de datos falsos o adulterados en relación con la capacidad financiera del SUSCRIPTOR o cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación o uso del SERVICIO o PAQUETE; 1.5) Cuando EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO haya dado o prometido a un suscriptor o empleado de TELMEX o un tercero, alguna suma de dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio o para evadir el pago de las tarifas

aplicables; 1.6) Cuando EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO haya exigido alguna cantidad de dinero a terceros por el uso o explotación del servicio, a cualquier título, como el arrendamiento. 1.7) La muerte o extinción de la personalidad jurídica de EL SUSCRIPTOR; 1.8) Ejercer violencia o malos tratos por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO en forma injustificada contra los empleados o la infraestructura de TELMEX; 1.9) Cualquier otra causa considerada como grave en criterio de TELMEX; 1.10) Cuando el SUSCRIPTOR no solicite autorización previa, expresa y por escrito para ceder el contrato. 1.11) Por determinación de TELMEX tomada como resultado de la investigación administrativa señalada por el subnumeral 3 del numeral 4.2 de la cláusula cuarta del presente contrato. 1.12) Cuando EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO utilice de cualquier forma los servicios prestados por TELMEX para conocer, apropiarse o utilizar información que no sea de su propiedad y en general cuando utilizando los servicios incurra en cualquier práctica indebida, ilegal o de piratería informática (hacking). Para efectos del presente literal se entiende como práctica indebida e ilegal, sin limitarse sólo a ella, el spamming. 1.13) Cuando EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO incumpla con las obligaciones establecidas en la cláusula cuarta y/o décima del presente contrato. 1.14) Cuando EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO comercialice de cualquier forma los servicios nomadizados o los utilice para fines diferentes a los establecidos en este contrato o prohibidos tanto en este contrato como en las disposiciones legales vigentes.

**PARAGRAFO 1:** En los casos señalados en los numerales anteriores, salvo el numeral 1. 7, TELMEX podrá exigir el pago inmediato de los siguientes conceptos: a) De las cuotas pendientes por concepto de los cargos de instalación, de acuerdo con el plan escogido por el SUSCRIPTOR; b) De los cargos adeudados a la fecha de terminación por concepto de los Servicios prestados; c) Del valor correspondiente al período comprendido entre la fecha de terminación del Contrato y la fecha de terminación del periodo de permanencia mínima del Contrato en caso de haberse suscrito el Anexo "Compromiso de Permanencia Mínima", en los términos señalados en dicho Anexo. Todos estos conceptos se cobrarán en la factura que TELMEX emita como consecuencia de la terminación anticipada por la ocurrencia de las causales previstas en los numerales anteriores, salvo el numeral 1.7 y/o en el documento que TELMEX emita como consecuencia de la investigación administrativa de que trata el numeral 1.11. **2) Por parte del SUSCRIPTOR:** 2.1) Su decisión de darlo por terminado, en cualquier tiempo, cuando haya transcurrido el plazo de permanencia mínima pactado en el Anexo denominado "Compromiso de Permanencia Mínima", el SUSCRIPTOR tiene la obligación de pagar todos los conceptos pendientes de pago, derivados de la relación contractual.; 2.2) Su decisión de darlo por terminado durante la vigencia del plazo de permanencia mínima acordado en el Anexo denominado "Compromiso de Permanencia Mínima", caso en el cual deberá realizar los pagos señalados en el mencionado Anexo; 2.3) En caso de que no se haya pactado cláusula de permanencia mínima, el SUSCRIPTOR podrá dar por

terminado el Contrato en cualquier tiempo, presentando una solicitud a TELMEX con una anticipación no inferior a diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del periodo de facturación; 2.4) el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato a cargo de TELMEX.

**PARAGRAFO 1:** Si se ha contratado un PAQUETE, la ocurrencia de una causal de terminación respecto de uno de los servicios que lo componen, de acuerdo a lo establecido en las condiciones particulares del respectivo servicio, dará lugar a la terminación del contrato o del servicio respectivo a opción de TELMEX de acuerdo a la gravedad de la causal de terminación. En este último caso TELMEX podrá reajustar el valor por el servicio que continuara prestándose. **PARAGRAFO 2:** La determinación que implique la terminación unilateral del presente contrato se comunicará mediante aviso enviado a la dirección suministrada por el SUSCRIPTOR O USUARIO o en la que aparezca registrada en los archivos de TELMEX. **PARAGRAFO 3:** Para el servicio de TPBC, El SUSCRIPTOR y/o USUARIO a quien se le haya retirado definitivamente el servicio, podrá solicitar a TELMEX la asignación de una nueva línea y un nuevo número telefónico, para lo cual, en su calidad de solicitante del servicio, deberá cumplir con todos los requisitos y trámites exigidos por TELMEX para tal fin. Para la aprobación de la solicitud de servicio, todo solicitante deberá estar en paz y salvo por todo concepto con TELMEX, previa verificación del cumplimiento de los trámites y requisitos exigidos para el efecto, y de los pagos correspondientes a todas las sumas adeudadas por concepto de servicios, derechos de conexión vigentes, sanciones previstas en este contrato y demás cargos a que haya lugar, TELMEX asignará la línea, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, siempre que exista disponibilidad técnica. Si el Propietario o Poseedor del inmueble, SUSCRIPTOR O USUARIO, en caso de terminación por mora, realiza el pago de la totalidad de la deuda pendiente, dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de corte, TELMEX reinstalará el servicio dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, garantizándole la conservación del mismo número telefónico que poseía el SUSCRIPTOR o USUARIO al momento de entrar en mora. En éstos casos se acogerá como solicitud del servicio la originalmente presentada por el suscriptor, salvo que éste solicite la modificación de alguna de las condiciones en ella establecida, evento en el cual TELMEX podrá aceptar o no la modificación.

**DÉCIMO SÉPTIMA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.** El SUSCRIPTOR y/o USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos, en adelante PQR, relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio. Las PQR, se atenderán, tramitarán y responderán por TELMEX, de conformidad con lo establecido en la Resolución 1732 de 2007 en concordancia con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan. El recurso de apelación, será subsidiario del de reposición, si la PQR está relacionada con el servicio de TPBCL, TPBCLE y LD de Telmex, se presentará ante TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. ESP y si está relacionada con el

servicio de Valor Agregado se presentará ante TELMEX COLOMBIA S.A., en los dos casos la apelación se surtirá ante la Superintendencia de Industria y Comercio. La presentación de PQR, no requiere de presentación personal ni intervención de abogado. **PARAGRAFO: PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES DE FACTURACIÓN.** 1) El SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá presentar reclamos por los conceptos y valores incluidos en la facturación, caso en el cual deberá pagar las sumas no reclamadas. La reclamación deberá hacerse máximo el día hábil anterior de la fecha de vencimiento de la factura. Si verificada por TELMEX la reclamación, se encuentra que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO tiene la razón, TELMEX generará la nota crédito respectiva. Si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no tiene la razón, TELMEX incluirá en la siguiente factura el monto reclamado impago más los intereses de mora. 2) Si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no ha pagado el valor del SERVICIO o PAQUETE a más tardar a la fecha de vencimiento establecida en la factura, TELMEX podrá suspender el SERVICIO o PAQUETE sin necesidad de previo aviso al SUSCRIPTOR y en el siguiente periodo de facturación se incluirán los valores adeudados y los intereses de mora causados. El valor de la reconexión establecido por TELMEX y que se encuentre vigente, según se haya pactado cláusula de permanencia mínima en el Anexo denominado "Compromiso de Permanencia Mínima" o no, será incluido en la facturación siguiente al momento de la reconexión del SERVICIO o PAQUETE.

**DÉCIMO OCTAVA. VERIFICACIÓN DE CREDITO Y REPORTE EN BASES DE DATOS.** El SUSCRIPTOR por la presente autoriza expresa e irrevocablemente a TELMEX, o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para: a) Consultar, en cualquier tiempo, en los bancos de datos toda la información relevante para conocer el desempeño del SUSCRIPTOR como deudor, su capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederle un crédito. b) Reportar a los operadores de bancos de información de riesgo datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de sus obligaciones crediticias, o de sus deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa actualizada y exacta del desempeño del SUSCRIPTOR como deudor después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. c) Enviar la información mencionada a los operadores de bancos de datos de manera directa y, también, por intermedio de la Superintendencia Financiera o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichos operadores. d) Conservar, tanto por TELMEX como en los bancos de datos, con las debidas actualizaciones y durante el período necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b) y e) de esta cláusula. e) Suministrar a los operadores de bancos de información de riesgo datos relativos a las solicitudes de crédito del SUSCRIPTOR así como otros atinentes a sus relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. f) Reportar a los operadores de bancos de datos su comportamiento relativo al pago de las tarifas de servicios públicos y demás deberes constitucionales y legales. g) Reportar a las autoridades tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran

para cumplir sus funciones de controlar y velar el acatamiento de los deberes constitucionales y legales del SUSCRIPUTOR. La autorización anterior no impedirá al SUSCRIPUTOR ejercer su derecho a corroborar en cualquier tiempo que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de su desacuerdo, a exigir su rectificación y a que se informe sobre las correcciones efectuadas. Tampoco liberará a los operadores de bancos de datos de la obligación de indicar al SUSCRIPUTOR, cuando así este lo pida, quién consultó su historia de desempeño crediticio durante los seis meses anteriores a tal petición. La autorización anterior no permite a TELMEX y a los operadores de bancos de datos divulgar la información mencionada para fines diferentes a (i) evaluar los riesgos de conceder un crédito al SUSCRIPUTOR, (ii) verificar por parte de las autoridades públicas competentes el cumplimiento de sus deberes constitucionales y legales y (iii) a elaborar estadísticas y derivar, mediante modelos matemáticos, conclusiones de ellas. El SUSCRIPUTOR declara haber leído cuidadosamente el contenido de esta cláusula y haberla comprendido a cabalidad, razón por la cual manifiesta entender sus alcances e implicaciones.

**DÉCIMO NOVENA. MODIFICACIONES AL PRESENTE CONTRATO.** EL SUSCRIPUTOR y/o USUARIO quedará sujeto al presente contrato así como a las modificaciones o adiciones que se le incorporen en el futuro por parte de TELMEX, las cuales se entenderán como parte integrante del mismo. La evidencia de estas modificaciones o cambios de las condiciones inicialmente contratadas, serán conservadas por TELMEX por el término establecido en la regulación.

**VIGÉSIMA. CESIÓN DEL CONTRATO.** EL SUSCRIPUTOR sólo podrá ceder el presente contrato y los derechos y obligaciones que éste genera, con la aprobación previa y por escrito de TELMEX. Para el otorgamiento de esta concesión el cesionario deberá cumplir con las condiciones comerciales y crediticias que TELMEX exige para cualquier suscriptor nuevo. En todo caso el SUSCRIPUTOR deberá estar a paz y salvo con TELMEX, para poder realizar la cesión. En caso de que se cedan sin esta autorización, el presente contrato se considerará resuelto de pleno derecho, sin necesidad de notificación alguna por parte de TELMEX a EL SUSCRIPUTOR y en consecuencia, TELMEX podrá suspender el servicio y reclamar los daños y perjuicios que se le hubieren ocasionado. TELMEX podrá ceder el presente contrato y los derechos y obligaciones que de él emanan, total o parcialmente, o subcontratarlos, en favor de un tercero legalmente autorizado para operar el servicio. EL SUSCRIPUTOR consiente previa y expresamente a esta cesión y renuncia a la reserva de no liberar a TELMEX en caso de producirse esta cesión. La cesión se notificará por escrito a EL SUSCRIPUTOR con un (1) mes de anticipación a la fecha en que se produzca. El SUSCRIPUTOR en ningún caso podrá ceder parcialmente el presente contrato en caso de que haya contratado un PAQUETE. Los gastos que se generen por la cesión correrán por cuenta del cesionario.

**VIGESIMA PRIMERA. DOCUMENTOS DEL CONTRATO** Los siguientes documentos hacen parte integral del contrato y en caso de contradicción prevalecerán en el siguiente orden: 1) El presente contrato; 2) Solicitud de Servicios o Carátula 3) El documento denominado "ACTA DE ENTREGA DE

SERVICIO” o si es del caso el documento denominado “ORDEN DE TRABAJO”; 4) El anexo denominado “Compromiso de Permanencia Mínima” en caso de que el mismo sea firmado por el SUSCRIPTOR; 5) El documento denominado “Formato Único de Novedades”, por medio del cual se tramitará cualquier tipo de novedad generada en el SERVICIO o PAQUETE a solicitud del SUSCRIPTOR; este Formato posteriormente podrá ser diligenciado por el SUSCRIPTOR a través del “Portal TELMEX”; 6) Los siguientes documentos del SUSCRIPTOR i. cédula de ciudadanía o Certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición no superior a treinta (30) días a la fecha de suscripción del contrato, en caso de que quien solicite el servicio sea una Persona Jurídica; ii. Si es del caso, fotocopia del documento de identificación del representante legal señalado en el documento anterior; iii. Si es del caso, si el representante legal autoriza a un tercero para firmar el contrato y demás documentos mencionados en los numerales anteriores, la carta de autorización debidamente autentica junto con la fotocopia del documento de identificación de la persona autorizada; 7) Cuando TELMEX, así lo facilite para el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO PYME hará parte el formato denominado “Servicios Adicionales – Otras sedes”, el cual hace parte del presente contrato. Para la relación de más servicios en múltiples Sedes del SUSCRIPTOR los mismos se detallan en los demás documentos suscritos por las partes que modifiquen o adicionen el presente contrato. Los anteriores documentos y los acuerdos que se lleguen a pactar entre el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y TELMEX en relación con las condiciones del presente contrato, constituyen un acuerdo total entre las partes y en consecuencia, reemplazan toda negociación o acuerdo anteriores, relativos al objeto del mismo, sean escritos o verbales.